



Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una – Una

Hesti^{1*)}, Radia Hafid²⁾, Yulianti Toralawe³⁾, Agil Bahsoan⁴⁾, Meyko Panigoro⁵⁾, Cristian Polamolo⁶⁾

¹⁻⁶Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

hestiaqmalia@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the extent to which the quality of official services influences community satisfaction by employing a quantitative approach. Techniques of data collection include observation, documentation, and questionnaires. The sample consists of 37 community members. The data analysis was then performed using simple linear regression analysis. The study findings indicate that the results of the simple linear regression test of $Y = 30,400 + 0.677X$, that the constant value of 30,400 with a coefficient of 0.677 stating the direction of the influence of variable X on variable Y is positive and sig $0.028 < 0.05$. The result signifies that the quality of service of the apparatus has a positive and significant influence on community satisfaction in Pulau Enam Village, Togean Subdistrict, Tojo Una Una Regency.

Keywords: Quality of Official's Service, Community Satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan kuisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 37 Masyarakat. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana Hasil penelitian ini menemukan bahwa hasil uji regresi linear sederhana $Y=30.400+0.677X$, bahwa nilai konstanta sebesar 30.400 dengan koefisien 0.677 yang menyatakan arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y bernilai positif dan sig $0,028<0,05$ yang berarti kualitas pelayanan aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una – Una.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Aparat, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut (Nina et al., 2023), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Meyko Panigoro et al., 2023).

Kepuasan masyarakat merupakan rasa bahagia akan pelayanan yang didapatkan, dalam hal ini masyarakat yang merasa puas akan memberikan respon positif bagi pemberi layanan atau sebagai timbal baliknya masyarakat akan selalu mengapresiasi apapun bentuk pelayanan dari pemerintah. Menurut (Maulana, 2018), (Masali et al., 2023) Kepuasan merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang didapat melalui aktivitas dari suatu layanan jasa yang diterima.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan pula sebagai jasa yang bersifat tidak berwujud namun dapat berdampak pada respon baik atau buruk bagi pihak yang dilayani. Menurut (Wekoila & Silondae, 2020) Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari pemerintah (sector public) kepada individu yang dapat memberikan feedback positif yaitu kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, karena pelayanan adalah suatu tindakan atau manfaat yang diterima oleh pihak ketiga yang pada intinya tidak menghasilkan kepemilikan, maka satu-satunya hal yang dapat membuat pelayanan yang efektif dan merata yang memenuhi harapan publik adalah komitmen teguh pemerintah untuk secara psikologis-birokrasi yang terinformasi. Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat/publik atas layanan yang diterima oleh masyarakat/publik tersebut menurut Priansa dalam (Marlina, 2020) faktor tersebut antara lain berkenaan dengan sebagai berikut: 1) Komponen Kepribadian, Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan organisasi tersebut; 2) Komponen Demografis, Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografis lainnya. Misalnya masyarakat yang berpendidikan perguruan tinggi lebih cenderung meminta pelayanan yang ekstra dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan rendah. Begitu juga dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya SD pada umumnya lebih mudah puas dibandingkan dengan masyarakat yang status pendidikannya perguruan tinggi, 3) Komponen Psikografis, Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (life style). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Pada umumnya sejumlah individu cenderung ingin memperoleh pelayanan yang cepat meski harus membayar mahal dengan sejumlah uang. Misalnya untuk membuat SIM C seseorang menggunakan jasa calo supaya cepat selesai.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas

pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat mem iliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia Para pekerja kemasyarakatan mengusahakan memfasilitasi warga didalam system terciptanya keadilan social dan saling menjunjung lewat program program pembangunan secara luas yang menghubungkan semua komponen masyarakat.

Dari hasil observasi awal yang saya lakukan, terdapat beberapa masalah pada kantor desa pulau enam dimana petugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih kurang memuaskan, seperti permasalahan pengurusan surat keterangan tidak mampu, pengurusan kartu PKH, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat didapati juga aparat kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut dari hasil observasi awal Selain itu, aparat kantor desa pulau enam masih membeda bedakan masyarakat dalam pelayanan. Misalnya si A merupakan keluarga dari salah satu aparat maka pelayanan yang diberikan akan di dahulukan dan menyisihkan masyarakat lain. Kurang puasnya terhadap pelayanan yang di berikan maka perlu peningkatan kulitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, lambat dalam melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama,waktu pelayanan terkadang ada yang kurang, sehingga masyarakat tidak puas dalam pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima dari kantor desa. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh apakah kantor desa telah memenuhi harapan masyarakat atau belum. Standar untuk penilaian kinerja pelayanan adalah harapan-harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan timbul apabila yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya kekecewaan masyarakat akan timbul apabila harapannya terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan metode analisis deskriptif. Data penelitian berupa hasil pengisian kuesioner oleh masyarakat di desa pulau enam kecamatan togean kabupaten tojo una – una . Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin adalah 37 orang masyarakat dari jumlah populasi sebesar 222 kepala keluarga dengan pemilihan anggota menggunakan metode *simple random sampling* atau secara acak.

Penelitian ini mengambil fokus lokasi penelitian di Desa Pulau Enam Kecamatan Togeon Kabupaten Tojo Una – Una. Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen dengan uji coba terhadap responden yang kemudian dihitung menggunakan aplikasi IBM SPSS agar instrumen yang digunakan penelitian valid dan reliabel. Setelah itu, peneliti melakukan analisis deskriptif variabel, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis

pada data yang diperoleh selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tahap awal pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah dengan menguji validitas dan reabilitas. Dimana Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap butir pernyataan pada angket (kuesioner) dari variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini menyajikan temuan yang diperoleh dari sampel 37 partisipan yang diberikan 40 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dibagi menjadi satu variabel independen (X) yang terdiri dari 20 pertanyaan, dan variabel lain (Y) yang mewakili Kepuasan Masyarakat, juga terdiri dari 20 pertanyaan. Untuk memverifikasi keakuratannya, peneliti membandingkan koefisien Pearson correlation dari setiap butir pernyataan dengan tabel yang menampilkan r product moment. Butir pernyataan dianggap benar jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r tabel sebesar 0,3246 ($df = 35$) dengan $N = 37$ dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji validitas menemukan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel melebihi nilai 0,3246. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kuesioner yang dikembangkan valid. Setelah mendapatkan hasil validitas yang menunjukkan bahwa 40 butir pertanyaan dinyatakan valid, instrumen tersebut kemudian diuji kembali untuk mengetahui reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Penentuan reliabilitas didasarkan pada perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Koefisien reliabilitas dihitung dengan memakai rumus *Cronbach Alpha*. Sebuah instrumen presisi dianggap dapat diandalkan jika nilai alpha (α) melebihi 0,60. Instrumen dianggap reliabel jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbrach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,898	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,936	Reliabel

Sumber: Data Penelitian yang Diolah, 2024

Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik analisis Cronbach's Alpha diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk setiap variabel pada kuesioner memberikan nilai di atas 0,6. Maka, peneliti bisa menyimpulkan bahwasannya kuesioner yang diterapkan untuk pengumpulan data adalah reliabel.

Analisis Deskriptif

1. Deskriptif Data Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisa deskriptif yang diolah dengan menggunakan bantuan IBM Statistics SPSS versi 21.0, untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat diketahui rerata (mean) yaitu 90,29, median (me) yaitu 93,0 dan standar deviasi yaitu 7,47. Berdasarkan

instrumen yang disebar dapat diketahui pula skor maksimal yaitu 99 dan skor minimal yaitu 72. Berikut adalah hasil perhitungan menggunakan bantuan IBM SPSS.

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Data Variabel Kualitas Pelayanan
Statistics

		Kualitas_Pelayanan
N	Valid	37
	Missing	0
Mean		90,2973
Median		93,0000
Mode		96,00
Std. Deviation		7,47539
Variance		55,881
Range		27,00
Minimum		72,00
Maximum		99,00
Sum		3341,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Sesuai dengan skala pengukuran instrumen, peneliti mengkategorikan distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan ke dalam 5 kelas interval berdasarkan data deskriptif masing-masing variabel. Tabel di bawah ini menampilkan distribusi frekuensi untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Skor Interval	Frekuensi	
		<i>f</i>	%
1	72-77	4	11
2	78-83	2	5
3	84-89	5	14
4	90-94	13	35
5	95-99	13	35
Total		37	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

2. Deskriptif Data Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisa deskriptif yang diolah dengan menggunakan bantuan IBM SPSS versi 21.0, untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diketahui rerata (mean) yaitu 91,56, median (me) yaitu 96,00 dan standar deviasi yaitu 8,22. Berdasarkan instrumen yang disebar dapat diketahui pula skor maksimal yaitu 100 dan skor minimal yaitu 72. Berikut adalah hasil perhitungan menggunakan bantuan IBM SPSS.

Tabel 4
 Hasil Uji Statistik Data Variabel Kepuasan Masyarakat
 Statistics

		Kepuasan_Masyarakat
N	Valid	37
	Missing	0
Mean		91,5676
Median		96,0000
Mode		96,00 ^a
Std. Deviation		8,22780
Variance		67,697
Range		28,00
Minimum		72,00
Maximum		100,00
Sum		3388,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Sesuai dengan skala pengukuran instrumen, peneliti mengkategorikan distribusi frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat ke dalam 5 kelas interval berdasarkan data deskriptif masing-masing variabel. Tabel di bawah ini menampilkan distribusi frekuensi untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 5
 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Skor Interval	Frekuensi	
		<i>f</i>	%
1	72-78	3	8
2	79-84	3	8
3	85-90	5	14
4	91-95	7	19
5	96-100	19	51
Total		37	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Uji Normalitas Data

Uji normalitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan memakai uji Kolmogorov-Smirnov dengan syarat-syarat yang ditentukan yaitu Apabila skor signifikan > 0.05 maka nilai residual berdistribusi normal, dan apabila skor signifikan < 0.05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Uji normalitas data dilakukan dengan memakai aplikasi SPSS, berikut hasil uji normalitas data disajikan dalam tabel.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,48490165
	Absolute	,132
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		,803
Asymp. Sig. (2-tailed)		,539

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Hasil uji normalitas yang didapati dari perhitungan Kolmogorov-Smirnov disajikan pada tabel 6. Nilai signifikansi yang diperoleh dari perhitungan ini sebanyak 0,539 yang lebih tinggi dari ambang batas 0,05. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa nilai residual terdistribusi sesuai dengan distribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil pengujian besarnya pengaruh kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat secara parsial digunakan analisis linear dengan menggunakan program SPSS 21.0. Berikut adalah hasil uji regresi secara parsial variabel kualitas pelayanan aparat terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30,400	13,285		2,288	,028
Kualitas_Pelayanan	,677	,147	,615	4,620	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2024

Mengacu pada data yang disajikan pada tabel 8, persamaan regresi linier sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 30.400 + 0.677X$$

Formulasi persamaan regresi linier sederhana berikut ini menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 30.400 memperlihatkan nilai yang konsisten dari variabel kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresi X sebesar 0,677 menunjukkan bahwa kenaikan 1 satuan pada nilai kualitas pelayanan akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,677 atau 67% pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, dari sajian data Tabel 8 dapat diketahui bahwa berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Selanjutnya

nilai t hitung $4,620 > t$ tabel $1,687$ ($df = 37$) semakin mendukung kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memang menunjukkan adanya pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). karena t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R^2) ditetapkan untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen dengan variasinya. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Kontribusi Faktor Lain
0.615	0.379	0.621

Sumber Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil di atas diperoleh RSquare sebesar 0.379. Nilai ini berarti bahwa sebesar 37,9% variabilitas mengenai variabel Kepuasan Masyarakat Di Desa Pulau Enam Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una dapat diterangkan oleh variabel Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 62,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pulau Enam Kecamatan Togean, Kabupaten Tojo Una-Una sesuai dengan Tugas dan fungsi Kepala Desa sudah diatur didalam Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Untuk Tugas Kepala Desa diatur dalam pasal 6 Ayat 2 dan untuk fungsi Kepala Desa Diatur dalam pasal 6 Ayat 3. Berdasarkan Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 6 Ayat 3 salah satunya adalah melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana di desa, pembangunan bidang pendidikan dan juga bidang kesehatan.

(Syah et al., 2024) Peran Kepala desa sangat penting dalam mengelola perangkat/pegawai desa dalam pelaksanaan program pembangunan desa, salah satunya adalah menjamin produktivitas kerja perangkat desa secara optimal. Keberhasilan seorang pemimpin dapat diukur dari produktivitas perangkat desa. Jika produktivitasnya baik, pengelolaan dianggap berhasil; jika rendah, kepemimpinan dianggap kurang berhasil. Produktivitas tenaga kerja adalah ukuran yang membandingkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan selama periode waktu tertentu dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Produktivitas menyangkut input dan output, dimana efisiensi berarti mencapai output maksimal yang meliputi kualitas, kuantitas dan waktu, serta membandingkan input dengan cara kerja yang dilakukan. Tingginya produktivitas pegawai berpengaruh positif terhadap tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin desa untuk mempunyai jiwa kepemimpinan yang mendukung produktivitas. Ukuran keberhasilan kerja adalah produktivitas individu, kelompok atau organisasi. Ketika produktivitas meningkat, itu berarti kesuksesan; jika rendah berarti keberhasilannya kurang. Bagi karyawan di sektor swasta dan publik, produktivitas penting untuk mencapai dan mengembangkan tujuan mereka. Dalam desa produktif, pemerintahan desa mempunyai sumber daya yang cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Produktivitas yang tinggi memungkinkan pemerintah desa membangun infrastruktur yang lebih baik seperti jalan, jembatan, dan fasilitas kesehatan, sehingga meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa. Selain itu, desa produktif dapat

juga memperluas akses terhadap pendidikan, membantu masyarakat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, serta menciptakan tenaga kerja terampil dan kompetitif.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh peneliti pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengujian hipotesis penelitian yang berbunyi “terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pulau Enam Kecamatan Togeana, Kabupaten Tojo Una-Una” dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) dengan interpretasi pengaruh yang Kuat. Nilai koefisien determinasi (Rsquare) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) yaitu sebesar 37,9%.

REFERENSI

- Maaruf, T. N. P., Yantu, I., Mahmud, M., Panigoro, M., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Pelayanan Aparat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Economic and Business Education*, 1(1), 178–185. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i1.18721>
- Marlina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). *Upb Repo*, 2, 1–44.
- Masali, N., Mahmud, M., Ardiansyah, A., Moonti, U., Yantu, I., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perumahan Griya Dulomo Indah. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 52–65. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18080>
- Maulana, Jaka. (2018). *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt Pos Indonesia (Persero)*. 37–50.
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 849–856. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3525>
- Syah, J., Abdullah, A. D., Fauziah, F., Rahmaniah, R., Sari, R. M., & Zakiah, N. (2024). Demonstrasi dan Peningkatan Keterampilan Ibu dalam Pengolahan Makanan Kudapan Pendamping ASI Berbasis Pangan Lokal. *Jurnal Abmas Negeri (JAGRI)*, 5(1), 69–76. <https://doi.org/10.36590/jagri.v5i1.882>
- Wekoila, S., & Silondae, D. (2020). PENGARUH LAYANAN BIMBINGAN KELOMPOK TERHADAP KONTROL DIRI SISWA. *Jurnal Ilmiah Bening: Belajar Bimbingan Dan Konseling*, 4. <https://doi.org/10.36709/bening.v4i2.12084>